

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0016/01/2016**

dátum: **28.11.2016**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **Alza.cz a.s.**, Jateční 33a, 17000 Praha 7, Česká republika
IČO: 270 82 440,

kontrola vykonaná dňa 09.02.2016 a 01.03.2016 v prevádzke Alza.sk – výdajné miesto internetového obchodu www.alza.sk, showroom, Prievozská 18, Bratislava

pre porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania

- pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov (dňa 23.02.2016 bol orgánu dozoru doručený list podpísaný p. P. od spoločnosti Alza.cz a.s., Jateční 33a, 17000 Praha 7, IČO: 27 082 440 označený ako Vyjádření k inšpekčnímu záznamu, predmet podání č. 96/2016 (ďalej aj „vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“) a dňa 24.02.2016 bol orgánu dozoru na e-mailovú adresu inšpektora č. 155 doručený e-mail z adresy L. s predmetom Vyjádření k inšpekčnímu záznamu, predmet podání č. 96/2016) bolo zistené, že účastník konania na stránke internetového obchodu www.alza.sk uvádzal v čase od 20.01.2016 do 27.01.2016 v ponuke výrobok *Ventilátor ARCTIC F8 Value Pack 5ks (80x80x25mm)* s uvedením pôvodnej ceny 717,40€. V súvislosti s vykonanou kontrolou účastník konania nepreukázal správnosť informácie o výške pôvodnej ceny, pričom podľa vyjadrenia k inšpekčnému záznamu, cena uvedená ako pôvodná vo výške 717,40 € bola uvedená chybné. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o existencii osobitnej cenovej výhody (rozdiel medzi pôvodnou cenou 717,40 € a predajnou cenou 14,65 € bol 702,75 €), ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k existencii osobitnej cenovej výhody, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c)** v nadväznosti na **§ 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **1000,- €**
(slovom: jedentisíc eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00160116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.02.2016 a 01.03.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Alza.sk – výdajné miesto internetového obchodu www.alza.sk, showroom, Prievozská 18, Bratislava, pričom prevádzkovateľom internetového obchodu www.alza.sk a predávajúcim je spoločnosť Alza.cz, Jateční 33a, 17000 Praha 7, IČO: 27 082 440 (ďalej aj „účastník konania“) zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 96/2016 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 09.02.2016 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 01.03.2016.

Dňa 23.02.2016 bol orgánu dozoru doručený list podpísaný p. P. od spoločnosti Alza.cz a.s., Jateční 33a, 17000 Praha 7, IČO: 27 082 440 označený ako Vyjádření k inšpekčnému záznamu, predmet podání č. 96/2016 (ďalej aj „vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“) a dňa 24.02.2016 bol orgánu dozoru na e-mailovú adresu inšpektora č. 155 doručený e-mail z adresy L. s predmetom Vyjádření k inšpekčnému záznamu, predmet podání č. 96/2016 (spolu ďalej len „predložené materiály“).

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania na stránke internetového obchodu www.alza.sk uvádzal v čase od 20.01.2016 do 27.01.2016 v ponuke výrobok Ventilátor ARCTIC F8 Value Pack 5ks (80x80x25mm) (ďalej len „výrobok“) s uvedením pôvodnej ceny 717,40€. V súvislosti s vykonanou kontrolou účastník konania nepreukázal správnosť informácie o výške pôvodnej ceny, pričom podľa vyjadrenia k inšpekčnému záznamu, cena uvedená ako pôvodná vo výške 717,40 € bola uvedená chybne. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o existencii osobitnej cenovej výhody (rozdiel medzi pôvodnou cenou 717,40 € a predajnou cenou 14,65 € bol 702,75 €), ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k existencii osobitnej cenovej výhody, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa.

Uvedeným konaním účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 17.10.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 21.10.2016.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 01.03.2016 pri výkone kontroly prítomný p. I. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že záznam bude odovzdaný vedeniu spoločnosti.

Dňa 23.02.2016 bol orgánu dozoru doručený list podpísaný p. P. od spoločnosti Alza.cz a.s., Jateční 33a, 17000 Praha 7, IČO: 27 082 440 označený ako Vyjádření k inšpekčnímu záznamu, predmet podání č. 96/2016 (ďalej aj „vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“), v ktorom sa uvádzalo, že dňa 09.02.2016 vykonali inšpektori SOI s číslami služobných preukazov 155 a 122 kontrolu, ktorej predmetom bolo preverenie pravdivosti uvádzaných zliav. Účastník konania týmto podáva vyjadrenie k predmetu kontroly a plní záväzné pokyny SOI. Zo strany SOI je predmetom kontroly dodržanie povinností Alza.cz vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V prípade výrobku Artic F8 Value Pack 5 ks musia bohužiaľ uviesť, že cena uvedená ako pôvodná vo výške 717,40 EUR bola uvedená chybné. Bez ohľadu na kontrolné mechanizmy bola omylom zverejnená chybná cena. Ihneď po zistení boli prijaté nápravné opatrenia. Vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu sa ďalej uvádzalo, že je nutné podotknúť, že skutočne išlo iba o zjavnú chybu v písaní, rozhodne nešlo o zámer účastníka konania s cieľom klamať spotrebiteľa. Napokon chybné zobrazená pôvodná cena bola natoľko vysoká, že bolo evidentné, že sa jedná o chybu a tak v skutočnosti nemohlo dôjsť ku klamaniu spotrebiteľa. Taktiež z podnetu spotrebiteľa vyplýva, že táto nezrovnalosť bola zo strany zákazníka ihneď rozpoznaná. Možno pripomenúť, že pokiaľ ide o spotrebiteľa, tak sa nároky na neho a jeho obozretnosť v súlade s únijskou judikatúrou neustále zvyšujú a spotrebiteľ je braný ako človek obozretný, pričom jednoduchým porovnaním cien daného tovaru na internete je možné zistiť, že v danom prípade muselo ísť o chybu. Zobrazenie z porovnávača cien ku dňu podania vyjadrenia k inšpekčnému záznamu tvorí prílohu k predmetnému vyjadreniu k inšpekčnému záznamu. Vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu sa ďalej uvádzalo, že z vyššie uvedeného jasne vyplýva, že nebolo zámerom účastníka konania akokoľvek klamať či chybné informovať spotrebiteľa a súčasne, že ku klamaniu v skutočnosti nemohlo ani za žiadnych okolností dôjsť, nakoľko skutočnosť, že muselo ísť o chybu v písaní, bola viac než evidentná. Z dôvodu právnej istoty prebehlo v nadväznosti na podnet orgánu dozoru interné školenie o povinnosti dodržiavať právne predpisy upravujúce ochranu spotrebiteľa. Ďalej boli prijaté opatrenia, aby k podobným situáciám nedochádzalo. Z dôvodu procesnej opatrnosti účastník konania uvádza, že SOI je v prípade rozhodnutia o uložení pokuty povinná prihliadnúť k závažnosti prípadného spáchania správneho deliktu, najmä k spôsobu jeho spáchania a jeho následkom a k okolnostiam, za ktorých bol spáchaný, pričom účastník konania ihneď začal s kontrolnými a preventívnymi opatreniami. V tejto chvíli účastník konania čini maximum pre to, aby nedochádzalo k porušeniu predpisov o ochrane spotrebiteľa či iných právnych predpisov, a zároveň si dovoľuje upozorniť, že ihneď po vykonaní kontroly začali prebiehať procesy k odstráneniu prípadných porušení.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 09.02.2016 pri výkone kontroly prítomný p. I. uviedol, že o podnete bude informovať vedenie spoločnosti.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu orgán dozoru uvádza, že v predmetnom vyjadrení uvádzané skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. Skutočnosť, že cena vo výške 717,40 € bola pri výrobku (*Ventilátor ARCTIC F8 Value Pack 5ks (80x80x25mm)*) uvedená chybné, nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. Obdobne i skutočnosť, že v predmetnom prípade išlo o chybu v písaní, pričom nemalo ísť o zámer účastníka konania, je pre posúdenie zisteného skutkového stavu irelevantná. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie povinností stanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. K námietkam o tom, že v danom prípade nemohlo dôjsť ku klamaniu spotrebiteľa, nakoľko skutočnosť, že išlo o chybu v písaní bola viac než evidentná, táto nezrovnalosť bola zo strany zákazníka ihneď rozoznaná, orgán dozoru uvádza, že v predmetnom prípade účastník konania uvádzal na stránke internetového obchodu www.alza.sk v čase od 20.01.2016 do 27.01.2016 v ponuke predmetný výrobok s uvedením pôvodnej ceny 717,40 €, pričom predmetná informácia sa ukázala ako nepravdivá, resp. účastník konania správnosť predmetnej informácie nepreukázal. Informácia o pôvodnej cene ponúkaného výrobku, používaná ako obchodná stratégia predávajúceho pri ponuke predávaných výrobkov, je pre spotrebiteľa dôležitou informáciou, nakoľko na jej základe je informovaný o cenovom zvýhodnení v prípade porovnania pôvodnej a predajnej ceny, pričom uvedená nesprávna informácia je spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Skutočnosť, že v danom prípade spotrebiteľ mal rozpoznať túto nezrovnalosť nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok, nakoľko v predmetnom prípade ide o tzv. ohrozovací správny delikt na naplnenie znakov ktorého sa nevyžaduje následok v podobe ujmy konkrétneho spotrebiteľa (uvedenia do omylu a následného prijatia rozhodnutia spotrebiteľa o obchodnej transakcii). Účastník konania svojim konaním opísaným vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia naplnil formálne znaky skutkovej podstaty správneho deliktu, teda orgán dozoru bol povinný k uloženiu sankcie pristúpiť. K argumentom, že následne boli zo strany účastníka konania prijaté nápravné opatrenia, resp. opatrenia, aby k obdobným situáciám nedochádzalo, orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov (následne po vykonanej kontrole) predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého je ňou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

V zmysle § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

V zmysle § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 09.02.2016 a v inšpekčnom zázname zo dňa 01.03.2016 a z predložených materiálov (dňa 23.02.2016 orgánu dozoru doručený list podpísaný p. P. od spoločnosti Alza.cz a.s., Jateční 33a, 17000 Praha 7, IČO: 27 082 440 označený ako Vyjádření k inšpekčnímu záznamu, predmet podání č. 96/2016 a dňa 24.02.2016 orgánu dozoru na e-mailovú adresu inšpektora č. 155 doručený e-mail z adresy L. s predmetom Vyjádření k inšpekčnímu záznamu, predmet podání č. 96/2016).

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli

porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o existencii osobitnej cenovej výhody, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom, je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Pri určovaní výšky pokuty vzal orgán dozoru v úvahu i čas trvania protiprávneho konania, a to od 20.01.2016 do 27.01.2016. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0149/01/2016**

dátum: **18.11.2016**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **Alexius s.r.o.**, Zadunajská cesta 6, 851 01 Bratislava,
IČO: 44 571 925,

kontrola vykonaná dňa 27.05.2016 v prevádzke Pressburg Gentlemen's Club, Michalská ulica 9, Bratislava (ďalej len „kontrolovaná prevádzka“),

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o miere predávaných výrobkov** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej miery (objemu) ponúkaných výrobkov z dôvodu nezabezpečenia objemového meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v prevádzke používala len plechová odmerka o miere 0,04 l, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. a)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **zabezpečiť hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že v kontrolovanej prevádzke neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predávaní výrobkov a poskytovaní služieb, nakoľko pri kontrole neboli inšpektorom SOI predložené zdravotné preukazy 2 prítomných zamestnancov – p. Z. – manažérky a p. A. – čašníka – barmana, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. e)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,
- **pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď požadované informácie pre spotrebiteľa o alternatívnom riešení

sporov, v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, neboli predávajúcim poskytnuté žiadnym spôsobom, čím došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené sídlo predávajúceho** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (4 ks Jim Beam 0,04 l v hodnote 7,00 €/ks, 4 ks Coca Cola 0,33 l v hodnote 5,00 €/ks) vydal predávajúci doklad o kúpe č. 605077334 zo dňa 27.05.2016 (DKP: 7002022754140001), v ktorom bolo uvedené nesprávne sídlo predávajúceho – spoločnosti Alexius s.r.o., a to: Hlavná 52, 091 01 Stropkov, nakoľko podľa výpisu z obchodného registra došlo od 26.03.2015 k zmene sídla spoločnosti na adresu: Zadunajská cesta 6, 851 01 Bratislava, čím došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,
- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzke nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **700,- €**
(slovom: sedemsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01490116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.05.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Pressburg Gentlemen's Club, Michalská ulica 9, Bratislava (ďalej len „kontrolovaná prevádzka“), zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 454/2016, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 27.05.2016.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľom nebolo umožnené prekontrolovať si dodržanie deklarovanej miery (objemu) ponúkaných výrobkov z dôvodu nezabezpečenia objemového meradla s platným overením orgánu metrológie, keď v čase výkonu kontroly sa v prevádzke používala len plechová odmerka o miere 0,04 l.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI ďalej zistené, že v kontrolovanej prevádzke neboli zabezpečené hygienické podmienky pri predávaní výrobkov a poskytovaní služieb, nakoľko pri kontrole neboli inšpektorom SOI predložené zdravotné preukazy 2 prítomných zamestnancov – p. Z. – manažérky a p. A. – čašníka – barmana.

Inšpektormi SOI bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď požadované informácie pre spotrebiteľa o alternatívnom riešení sporov, v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, neboli predávajúcim poskytnuté žiadnym spôsobom.

Inšpektormi SOI bolo tiež zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (4 ks Jim Beam 0,04 l v hodnote 7,00 €/ks, 4 ks Coca Cola 0,33 l v hodnote 5,00 €/ks) vydal účastník konania ako predávajúci doklad o kúpe č. 605077334 zo dňa 27.05.2016 (DKP: 7002022754140001), v ktorom bolo uvedené nesprávne sídlo predávajúceho – spoločnosti Alexius s.r.o., a to: Hlavná 52, 091 01 Stropkov, nakoľko podľa výpisu z obchodného registra došlo od 26.03.2015 k zmene sídla spoločnosti na adresu: Zadunajská cesta 6, 851 01 Bratislava.

Inšpektormi SOI bolo pri výkone kontroly tiež zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzke nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a) a písm. e), § 10a ods. 1 písm. k), § 16 ods. 1 písm. a), § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 29.09.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 19.10.2016.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k zisteným nedostatkom, k jeho podkladom i k spôsobu ich zistenia, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril. Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 27.05.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. Z. – manažérka len uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a o výsledku kontroly bude informovať vedenie spoločnosti.

Dňa 01.06.2016 bol orgánu dozoru doručený e-mail účastníka konania odoslaný dňa 31.05.2016 z e-mailovej adresy v.remeselnikova@alexius.sk, v ktorom bolo uvedené, že zasielajú zdravotné preukazy chýbajúce počas kontroly v prevádzke v Pressburg Gentlemens Club na Michalskej ulici. Prílohu tvoria zdravotné preukazy p. Z. a p. A. platné na dobu neurčitú od 31.05.2016.

K uvedenému správny orgán uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K doloženiu zdravotných preukazov 2 zamestnancov prítomných pri výkone kontroly, orgán dozoru uvádza, že tieto boli

preukázateľne vydané až dňa 31.05.2016 (datovanie na preukazoch s pečiatkami a podpismi všeobecných lekárov pre dospelých), t.j. po výkone kontroly uskutočnenej dňa 27.05.2016 v kontrolovanej prevádzke. V súvislosti s uvedeným orgán dozoru súčasne poukazuje na skutočnosť, že odstránenie zistených nedostatkov (následne po vykonanej kontrole) predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb.

V zmysle § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) adresa prevádzkarne,
- c) dátum predaja,
- d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby,
- e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

V zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej

únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00,- €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nezabezpečenie objemového meradla s platným overením orgánu metrológie znemožňuje spotrebiteľovi riadne (t.j. overeným meradlom, a nie plechovou odmerkou o miere 0,04 l ako tomu bolo v danom prípade) prekontrolovať si správnosť údajov o miere (objeme) predávaných výrobkov a taktiež je spotrebiteľovi sťažené uplatnenie si reklamácie na dodržanie deklarovanej miery (objemu) ponúkaných výrobkov vo vzťahu k ich účtovanej cene. Nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb a nesplnením zákonom požadovaných informačných povinností bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa je ochrana života, zdravia a majetku spotrebiteľa, pričom nezabezpečením hygienických podmienok pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb tak účastník konania ohrozil jeden z prioritných záujmov spotrebiteľa. Orgán dozoru prihliadol aj na to, že nesplnením zákonom požadovanej informačnej povinnosti, týkajúcej sa informácie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, mohlo byť spotrebiteľovi neprímerane sťažené, resp. znemožnené právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti riešenia sporu prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov nemusí vedieť. Doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu – kúpnej zmluvy pri predaji medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Uvedením nesprávneho sídla predávajúceho na doklade o kúpe neboli spotrebiteľom riadne poskytované základné údaje o predávajúcom potrebné pre uplatnenie reklamácie. Orgán dozoru ďalej prihliadol na skutočnosť, že tým, že účastník konania nezabezpečil reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, nemá spotrebiteľ k dispozícii informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie, nutné k riadnemu uplatneniu svojich práv. Vyššie uvedenými konaniami teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti a ekonomických záujmov, ako aj právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený

na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0202/01/2016**

dátum: **21.11.2016**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **Hotel Delfín, s. r. o.**, Štefánikova 78, 903 01 Senec, IČO: 44 785 933,

kontrola vykonaná dňa 12.05.2016 v prevádzke Kongresový hotel ****, Hotel Dolphin ****, Štefánikova 78, Senec,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- poskytovať služby v bežnej - predpísanej kvalite – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie zistené, že v kontrolovanej prevádzke neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaraďovanie do tried (ďalej len „Vyhláška“). Ubytovacie zariadenie Kongresový hotel ****, Hotel Dolphin ****, Štefánikova 78, Senec nespĺňalo
- *všeobecné požiadavky:*
 - § 5 ods. 14 písm. a) Vyhlášky - vybavenosť hygienického zariadenia - samostatná kúpeľňa – *v kontrolovaných izbách č. 201, 213, 206 v samostatných kúpeľniach dostupná elektrická zásuvka v blízkosti zrkadla nebola označená napätím na použitie elektrických spotrebičov,*

čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. b)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **150,- €**
(slovom: **jednostopäťdesiat eur**).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02020116.

Odôvodnenie

Dňa 12.05.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Kongresový hotel ****, Hotel Dolphin ****, Štefánikova 78, Senec, zameranú na preverenie zaradenia a označenia ubytovacích zariadení do kategórií a tried v súvislosti s požiadavkami vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 12.05.2016.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že v kontrolovanej prevádzke neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou. Ubytovacie zariadenie Kongresový hotel ****, Hotel Dolphin ****, Štefánikova 78, Senec nesplňalo

- o *všeobecné požiadavky:*

- § 5 ods. 14 písm. a) Vyhlášky - vybavenosť hygienického zariadenia - samostatná kúpeľňa – *v kontrolovaných izbách č. 201, 213, 206 v samostatných kúpeľniach dostupná elektrická zásuvka v blízkosti zrkadla nebola označená napätím na použitie elektrických spotrebičov.*

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.10.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 21.10.2016.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k zisteným nedostatkom, k jeho podkladom i k spôsobu ich zistenia, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Dňa 13.05.2016 bol orgánu dozoru doručený e-mail odoslaný dňa 12.05.2016 z e-mailovej adresy marketing@hoteldelfin.sk, v ktorom p. R. uviedol, že na základe dnes vykonanej inšpekcie na Hoteli Dolphin**** v Senci boli zistené 2 nedostatky, ktoré v priebehu dnešného dňa odstránili. Ako dôkaz posielal v prílohe foto dokumentáciu. K uvedenému orgán dozoru uvádza, že ako vyplýva z prílohy predmetného mailu, elektrické zásuvky boli dodatočne označené napätím na použitie elektrických spotrebičov. V súvislosti s uvedeným orgán dozoru súčasne poukazuje na skutočnosť, že odstránenie zistených nedostatkov (následne po vykonanej kontrole) predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné

opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

Dňa 24.05.2016 bol orgánu dozoru doručený e-mail odoslaný dňa 24.05.2016 z e-mailovej adresy marketing@hoteldelfin.sk, v ktorom p. K. – hotel manager uviedla, že sa ospravedlňuje za omeškanie a na základe vykonanej inšpekcie na Hoteli Dolphin**** v Senci dňa 12.05.2016 v prílohe zasiela rozhodnutie hygienika RÚVZ. K uvedenému orgán dozoru uvádza, že z priloženej prílohy vyplýva, že v čase výkonu kontroly bolo účastníkovi konania vydané rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Bratislava hlavné mesto č. HV/12683/2010 zo dňa 02.09.2010, podľa ktorého sa s uvedením priestorov Hotela Delfin na Slniečnych jazerách – sever v Senci do prevádzky súhlasí, súčasne sa schvaľuje prevádzkový poriadok pre činnosť v predmetnej prevádzke.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytovať služby v bežnej kvalite. Kvalitu poskytovania ubytovacích služieb predpisuje osobitný právny predpis, ktorým je Vyhláška MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried, tzn. poskytovateľ ubytovacích služieb je povinný poskytovať ubytovacie služby aspoň v rozsahu a na úrovni požiadaviek cit. vyhlášky.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00,- €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Neposkytnutím ubytovacích služieb v kvalite zodpovedajúcej osobitnému predpisu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že spotrebiteľ nedostáva za vynaložené finančné prostriedky, ktoré uhradí ako cenu ubytovania adekvátnu protihodnotu v kvalitne poskytnutých ubytovacích službách, zodpovedajúcich príslušnej kategórii a triede zvoleného ubytovacieho zariadenia. Teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného

má právo na služby v bežnej kvalite ako aj právo na ochranu ekonomických záujmov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0215/01/2016**

dátum: **29.11.2016**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **BIOHARMONIA s.r.o.**, Štefánikova 336, 956 31 Krušovce,
IČO: 45 507 988,

kontrola vykonaná dňa 19.08.2016 v prevádzke BIOHARMONIA, Kazanská 50, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. J. uplatnenú listom zo dňa 19.02.2016 (podaným na poštovú prepravu dňa 19.02.2016 a ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 23.02.2016) zameranú na kvalitatívne nedostatky služby – *Bicom diagnostika, Bicom diagnostika, Bicom apl., Bicom apl. v celkovej hodnote 220 € (doklad o kúpe č. 0006)*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**
(slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02150116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.08.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke BIOHARMONIA, Kazanská 50, Bratislava zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. J., evidovaného pod č. 686/2016 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 19.08.2016.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. J. uplatnenú listom zo dňa 19.02.2016 (podaným na poštovú prepravu dňa 19.02.2016 a ktorý

bol účastníkovi konania doručený dňa 23.02.2016) zameranú na kvalitatívne nedostatky služby – *Bicom diagnostika, Bicom diagnostika, Bicom apl., Bicom apl. v celkovej hodnote 220 € (doklad o kúpe č. 0006)*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 31.10.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 03.11.2016.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 19.08.2016 pri výkone kontroly prítomný konateľ účastníka konania p. MUDr. M. uviedol, že za posledných 7 rokov sa jedná o jedinú reklamáciu, ktorá je evidovaná na prevádzke v Krušovciach, centrále evidencie. Z dôvodu zaneprázdnenosti pozabudol odoslať odpoveď na sťažnosť v uvedenej lehote v reklamačného poriadku.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 19.08.2016 pri výkone kontroly prítomným konateľom účastníka konania p. MUDr. M., orgán dozoru uvádza, že v zmysle 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu spotrebiteľa vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Uvedená povinnosť zo strany účastníka konania však dodržaná nebola. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie povinností stanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku zisteného nedostatku (konateľ účastníka konania z dôvodu zaneprázdnenosti pozabudol odoslať odpoveď na sťažnosť a pod.).

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Účastník konania ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 19.08.2016.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady, pričom nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady služby. Uvedeným konaním je dotknuté aj jeho právo na ochranu ekonomických záujmov. Vyššie uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je nielen právo na informácie ale aj ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný.

Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0383/01/2015**

dátum: **21.11.2016**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **SHARK Computers, a.s.**, Hviezdoslavovo námestie 20,
811 02 Bratislava, IČO: 35 726 229,

kontrola vykonaná dňa 04.12.2015 v prevádzke SHARK, OC Avion, Ivanská cesta 16, 821 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. PhDr. Z., uplatnenú dňa 19.09.2015 (reklamačný protokol RMA číslo REKL152963 zo dňa 19.09.2015), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *Samsung Tablet Galaxy TabPRO T320 16GB, TFT 8,4'', WiFi, biely, kód: SKSASM-T320NZWAXSK, v hodnote 309,00 €, zakúpeného dňa 14.07.2014 (doklad o kúpe zo dňa 14.07.2014)*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**
(slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03830115.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.12.2015 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke SHARK, OC Avion, Ivanská cesta 16, 821 04 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon

o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. PhDr. Z., evidovaného pod č. 1358/2015, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.12.2015.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. PhDr. Z., uplatnenú dňa 19.09.2015 (reklamačný protokol RMA číslo REKL152963 zo dňa 19.09.2015), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *Samsung Tablet Galaxy TabPRO T320 16GB, TFT 8,4'', WiFi, biely, kód: SKSASM-T320NZWAXSK, v hodnote 309,00 €, zakúpeného dňa 14.07.2014 (doklad o kúpe zo dňa 14.07.2014)*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 17.10.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 21.10.2016.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril. Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 04.12.2015 osoba prítomná pri výkone kontroly p. J. – zástupca vedúceho PJ uviedol len, že preberá kópiu záznamu, informuje vedenie spoločnosti ohľadom inšpekcie do 2 pracovných dní.

Dňa 15.12.2015 bol orgánu dozoru doručený list účastníka konania zo dňa 14.12.2015 označený ako „Vyjadrenie k výsledkom šetrenia podnetu číslo 1358/2015“, v ktorom účastník konania v úvode zhrnul obsah inšpekčného záznamu zo šetrenia podnetu, pričom v zmysle záväzného pokynu inšpekcie, uvedenom na str. 4 inšpekčného záznamu uviedol, že týmto zasiela v stanovenej lehote písomné vyjadrenie k predmetu podnetu a doklady o konečnom spôsobe doriešenia reklamácie. Následne účastník konania cituje ustanovenie § 18 ods. 4 a 9, § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa a uvádza, že zákonná tridsaťdňová lehota na vybavenie reklamácie má povahu hmotnoprávnej lehoty, ktorá začína plynúť dňom nasledujúcim po uplatnení reklamácie spotrebiteľom a končí sa uplynutím tridsiateho dňa. Účastník konania ďalej uvádza, že v zmysle citovaného § 2 písm. m) zákona a jednotného výkladu tohto ustanovenia zákona obsiahnutého vo viacerých rozhodnutiach Najvyššieho súdu SR (napr. rozsudok NS SR z 22.06.2011 sp.zn. 6Sžo/203/2010), jednou z možností ukončenia reklamačného konania, ktoré má predávajúci k dispozícii v rámci tridsaťdňovej lehoty, je aj písomná výzva na prevzatie plnenia, za ktorú je možné považovať aj oznámenie o tom, že opravený výrobok je pripravený na odovzdanie spotrebiteľovi, resp. v prípade neuznania reklamácie oznámenie o tom, že reklamácia bola zamietnutá. Preukázaným zaslaním takejto výzvy sa reklamačné konanie považuje za skončené, pritom postačuje, aby sa zásielka s výzvou dostala do dispozičnej sféry spotrebiteľa, t.j. aby mal možnosť sa s ňou oboznámiť. Pokiaľ ide o písomnú formu výzvy vyžadovanú zákonom pre správne vybavenie reklamácie, s poukazom na § 40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka, za dodržanie písomnej formy je možné považovať zaslanie uvedenej výzvy – oznámenia aj elektronickými prostriedkami, napr. emailom, SMS alebo faxom, základnou podmienkou je, aby bol

jednoznačne zachytený obsah právneho úkonu a podpis určenej konajúcej osoby, resp. niektorá z foriem elektronického podpisu upravená zákonom (uviedenie mena a priezviska, alebo názvu odosielateľa). Pokiaľ spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie uviedol svoje telefónne číslo alebo emailovú adresu, kde mu môže predávajúci poslať SMS alebo emailovú správu, má sa za to, že pre vzájomnú komunikáciu, vrátane komunikácie ohľadom vybavenia reklamácie, s používaním elektronických prostriedkov súhlasí.

S poukazom na uvedené v danom prípade je účastník konania toho názoru, že reklamačné konanie ukončil v zákonom stanovenej tridsaťdňovej lehote a v uvedenej lehote o vybavení reklamácie spotrebiteľku riadne upovedomil.

V prospech tohto svedčia podľa účastníka konania nasledovné skutočnosti:

- Spotrebiteľka si uplatnila reklamáciu tabletu dňa 19.09.2015 z dôvodu, že *tablet pomaly nabíja alebo nenabíja vôbec*. Reklamácia bola zaevidovaná pod číslom REKL152963.
- Následne bolo zariadenie bezodkladne zaslané do autorizovaného servisného strediska, odkiaľ sa vrátilo dňa 28.09.2015 s vyjadrením: *„Závada tablet pomaly nabíja sa prejavila. Závada spôsobená vadnou nabíjačkou. Závada odstránená výmenou vadnej nabíjačky. Výstupný test bez závad. Obnova výrobných nastavení.“*.
- Na základe uvedeného bola predmetná reklamácia zo strany účastníka konania promptne vybavená opravou a tovar bol pripravený na vyzdvihnutie.
- O vybavení reklamácie účastník konania obratom informoval spotrebiteľku SMS s textom: *„Dobrý deň, vaša reklamácia je pripravená, SHARK Computers a.s.“*, odoslanou ešte v ten istý deň 28.09.2015, teda 9 dní od uplatnenia reklamácie, na tel. č., ktoré uviedla pri uplatnení reklamácie a to č. +4219....
- Cca do 30 min. po odoslaní SMS spotrebiteľka účastníkovi konania telefonicky oznámila, že od kúpnej zmluvy chce odstúpiť z dôvodu 3 rovnakej závady na zariadení. Keďže u účastníka konania evidovali len 2 reklamácie, požiadali ju o doručenie protokolu z reklamácie uplatnenej priamo v autorizovanom servise. Písomné odstúpenie od zmluvy bolo účastníkovi konania doručené dňa 27.10.2015.
- Následne, na základe vyjadrenia dodávateľa účastníka konania, účastník konania spotrebiteľke listom zo dňa 23.10.2015 oznámil, že pre odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí nie sú splnené zákonné podmienky, nakoľko v jednom z prípadov bolo vadné len príslušenstvo, t.j. nebola splnená podmienka 3 rovnakých väd. Následne účastník konania SMS dňa 23.10.2015 zaslal správu o pripravení reklamovaného zariadenia na vyzdvihnutie.

Z vyššie uvedeného je podľa účastníka konania evidentné, že reklamáciu spotrebiteľky PhDr. Z., PhD. zo dňa 19.09.2015 vybavil pozitívne a pripravil na odovzdanie zákazníčke už po 9-ich dňoch od uplatnenia, t.j. v zákonom stanovenej lehote, z čoho vyplýva, že sa nejedná o konanie v úmysle poškodzovať spotrebiteľa. O vybavení reklamácie účastník konania spotrebiteľku informoval SMS správou dňa 28.09.2015, ktorú menovaná preukázateľne obdržala na tel. č., ktoré účastníkovi konania pre účely komunikácie poskytla. Z uvedeného je zrejme snaha účastníka konania vybaviť reklamačný podnet spotrebiteľky čo najrýchlejšie – teda v súlade so zákonom rešpektujúc, že reklamácie majú byť vybavené bezodkladne, najneskôr do 30 dní a „nečakať“ na koniec 30 dňovej lehoty.

Z inšpekčného záznamu zo dňa 04.12.2015 (str. 3) vyplýva, že doklad o vybavení reklamácie číslo REKL 152963 bol z elektronického systému v čase kontroly vytlačený, taktiež v čase kontroly bol v predajni reklamovaný tovar, originálne reklamačné listy a protokol zo servisu. Prítomný zástupca vedúceho predajne uviedol, že spotrebiteľka o ukončení vybavenia reklamácie bola informovaná SMS. Je pravdou, že v čase kontroly súčasťou reklamačný listov nebol aj doklad o ukončení vybavenia reklamácie, avšak táto skutočnosť bola spôsobená len administratívnym pochybením práve v dôsledku toho, že zákazníčku

o vybavení reklamácie informoval účastník konania vyššie uvedenou SMS správou, ktorý spôsob zákon výslovne dovoľuje.

Dôkaz o odoslaní uvedenej SMS správy účastník konania pripája.

Vzhľadom na uvedené pri vybavovaní predmetnej reklamácie účastník konania postupoval tak, aby vyšiel v ústrety spotrebiteľovi – zákazníkovi, čo považuje z pozície predajcu za prirodzené. Účastník konania si dovoľuje poznamenať, že vybavovanie reklamácií je z pohľadu predajcu elektronicky obsiahlou a logisticky náročnou agendou, vyžadujúcou si dôraz na detail a rýchlosť. Napriek prirodzenej snahe účastníka konania riadne sa touto agendou vysporiadať tak, aby oprávnené nároky zákazníkov boli vybavené k ich spokojnosti, pochybenia vyplývajúce z administratívneho pochybenia nemožno nikdy celkom vylúčiť.

S poukazom na vyššie uvedené si účastník konania dovoľuje požiadať o posúdenie danej situácie komplexne, s ohľadom na všetky uvádzané skutočnosti.

Prílohu predmetného vyjadrenia tvorí reklamačný protokol RMA číslo REKL152963 zo dňa 19.09.2015 a dôkaz o odoslaní SMS správ na číslo +4219....

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. Účastník konania však podľa orgánu dozoru počas vykonanej kontroly a ani následne v rámci správneho konania žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie v lehote 30 dní od jej uplatnenia. Aj keď účastník konania tvrdí, s poukazom na rozsudok NS SR, že reklamačné konanie ukončil v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote písomnou výzvou na prevzatie plnenia zaslanou spotrebiteľke prostredníctvom SMS dňa 28.09.2015, nakoľko písomnou výzvou na prevzatie plnenia je aj oznámenie o tom, že opravený výrobok je pripravený na odovzdanie spotrebiteľovi, a to aj prostredníctvom SMS, orgán dozoru uvádza, že zaslanie SMS v znení: „Dobrý deň, vaša reklamácia je pripravená“ a následne „Shark Computers a.s.“ dňa 28.09.2015 o 12:07 hod. nespĺňa náležitosti vybavenia reklamácie v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Na to, aby bolo možné písomnú výzvu na prevzatie plnenia považovať za jeden zo spôsobov vybavenia reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, musí táto spĺňať určité náležitosti, a to z formálneho hľadiska písomnú formu a z obsahového hľadiska najmä predmet plnenia – v danom prípade špecifikácia (opraveného) výrobku, spôsob ukončenia reklamácie (oprava výrobku), miesto, kam sa má spotrebiteľka dostaviť po výrobok a pod. K predmetným SMS správam účastníka konania orgán dozoru dodáva, že tieto neznamenali samotné vybavenie reklamácie, ale ich zmyslom bolo informovať spotrebiteľku, že jej reklamácia je už pripravená. Jedná sa o bežnú prax, keď predávajúci z dôvodu skoršieho vybavenia reklamácie oznámi zákazníkovi, že sa po svoju vybavenú reklamáciu môže dostaviť – a to formou SMS správy alebo formou telefonátu. V súvislosti s uvedeným orgán dozoru poukazuje aj na skutočnosť, že účastník konania mal vedomosť o adrese spotrebiteľky p. PhDr. Z., PhD., a teda mal možnosť, v prípade svojho rozhodnutia, vybaviť predmetnú reklamáciu spotrebiteľky napr. odoslaním opraveného výrobku. K tvrdeniu účastníka konania, že sa nejedná o konanie v úmysle poškodzovať spotrebiteľa, orgán dozoru uvádza, že účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých došlo k ich porušeniu. Ku skutočnosti uvádzanej účastníkom konania, že je pravda, že v čase kontroly nebol súčasťou reklamačných listov aj doklad o ukončení vybavenia reklamácie, orgán dozoru uvádza, že účastník konania

ako predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 4 ako aj ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, čo sa však účastníkovi konania žiadnym relevantným spôsobom nepodarilo.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady, na základe čoho má znemožnené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku. Uvedeným konaním je dotknuté aj jeho právo na ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Súčasne

bola zohľadnená skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci pri vybavovaní predmetnej reklamácie spotrebiteľky postupoval tak, aby vyšiel v ústrety spotrebiteľke (odstránenie závady), a to čo najrýchlejšie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia, za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.